

**PERAN MEDIASI KEPUASAN KERJA PADA PENGARUH KONFLIK
PEKERJAAN-KELUARGA TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
KARYAWAN WANITA**

**Nyoman Dinda Istira Sukma Sakawangi¹
Wayan Gede Supartha²**

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia
e-mail: sukmasaka@yahoo.co.id

ABSTRAK

Turnover intention merupakan keinginan seseorang untuk pindah ke perusahaan lain yang dipicu oleh ketidakpuasan yang dirasakan oleh karyawan tersebut terhadap perusahaan tempatnya bekerja saat ini atau mencari pekerjaan yang baru sesuai dengan keinginannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran mediasi kepuasan kerja pada pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap *turnover intention* karyawan wanita. Penelitian ini dilakukan pada karyawan wanita Hotel Sun Island. Sampel penelitian ini adalah sebanyak 56 responden dengan metode *sampling* jenuh. Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan melalui penyebaran kuesioner dengan pengukuran data skala *Likert*. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur *path*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Konflik Pekerjaan-Keluarga berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Kerja. 2) Konflik Pekerjaan-Keluarga berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention*. 3) Kepuasan Kerja berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention* dan 4) Kepuasan Kerja berperan sebagai mediasi pada pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga terhadap *Turnover Intention*

Kata kunci: kepuasan kerja, konflik pekerjaan-keluarga, *turnover intention*

ABSTRACT

Turnover intention is a person's desire to move to another company that is triggered by the employee's dissatisfaction with the company he / she is working for or finding a new job in accordance with his or her desires. This study aims to determine the role of work satisfaction mediation on the influence of work-family conflict on employee turnover intention. The study was conducted on the employees of the Sun Island Hotel. The sample of this research is 56 respondents with saturated sampling method. In this study data collection is done by measurement data using Likert scale. The technique used in this research is path path analysis. Based on the results of the analysis, this study shows 1) Work-Family Conflicts negatively affect Job Satisfaction. 2) Work-Family Conflicts have a positive effect on Turnover Intention. 3) Job Satisfaction has a negative effect on Turnover Intention and 4) Job Satisfaction acts as mediation on the influence of Work-Family Conflicts on Turnover Intention

Keywords: job satisfaction, work-family conflict, *turnover intention*

PENDAHULUAN

Emansipasi telah membuat wanita memiliki peran lain selain menjadi ibu rumah tangga, yaitu wanita karir. Angkatan kerja saat ini lebih didominasi oleh wanita Dessler 1997 (dalam Chiu, 2005). Kesempatan pendidikan yang sama antara pria dan wanita juga bisa menjadi alasan dari fenomena ini, bahkan tak jarang melihat wanita memiliki jenjang pendidikan yang lebih tinggi dari pada laki-laki dan memegang posisi sebagai pemimpin suatu organisasi. Meningkatnya peran perempuan tidak serta merta membuat wanita mengabaikan tugas menjadi ibu rumah tangga yang memiliki peran penting dalam keluarga.

Karir dan rumah tangga merupakan dua hal yang sangat penting bagi wanita, tapi tidak menutup kemungkinan juga ketika terjadi masalah keluarga, karir adalah salah satu hal yang terkena dampaknya. Ketika keinginan dari salah satu peran tersebut tidak terpenuhi, maka akan timbul suatu konflik yang akan mempengaruhi salah satu peran tersebut (Susanto, 2010). Sebagai wanita karir, khususnya yang sudah berkeluarga pasti memegang tanggung jawab lebih banyak baik dalam peningkatan prestasi di dunia kerja maupun sebagai ibu rumah tangga, wanita karir adalah kaum yang rentan memiliki masalah peran ganda, mengingat wanita menjalani dua peran krusial.

Konflik pekerjaan-keluarga merupakan konflik dimana peran pekerjaan dan keluarga mengalami ketidaksesuaian (Latifa, 2008). Tuntutan peran keluarga yang berlebihan sering berdampak pada peran dalam dunia kerja. Konflik pekerjaan-keluarga berhubungan sangat kuat dengan depresi dan kecemasan yang diderita oleh wanita dibandingkan pria (Roboth, 2015). Berdasarkan tradisi jaman

dulu perempuan memiliki tugas rumah yang harus dilakukan antara lain, mengatur rumah tangga dan mengurus anak. Peran ganda menjadi ibu rumah tangga dan wanita karir menyebabkan adanya tuntutan yang lebih terhadap wanita, karena wanita dapat mengabdikan lebih banyak waktu dalam mengurus rumah tangga dibandingkan dengan bekerja. Tinggi atau rendahnya tekanan konflik pekerjaan-keluarga ini, dapat mempengaruhi beberapa hal salah satunya adalah kepuasan kerja (Rurin, 2016).

Hasibuan (2007) mengungkapkan kepuasan kerja sebagai sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan. Perusahaan harus mengetahui betapa pentingnya kepuasan kerja karyawannya karena kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Untuk mempertahankan karyawan, perusahaan harus membuat tingkat kepuasan kerja karyawan tinggi. Menurut (Laksmi, 2012) jika karyawan merasa tidak puas maka karyawan akan mengalami penurunan kinerja. Besarnya dampak kepuasan kerja bagi perusahaan, sudah menjadi hal yang sangat umum, khususnya ketika kepuasan kerja menurun. Kepuasan dalam kehidupan keluarga sangat berkontribusi terhadap hasil pekerjaan, maka dengan demikian keduanya saling mempengaruhi (Amstad, *et al.*, 2011). Kepuasan kerja karyawan memiliki pengaruh yang sangat besar untuk dapat mempertahankan karyawan dan perusahaan, dimana karyawan yang memiliki kepuasan terhadap pekerjaannya maka produktifitas dari perusahaan akan meningkat. Agar tidak mengarah ke *turnover intention*, kepuasan kerja dari karyawan juga perlu diperhatikan.

Turnover intention perlu mendapat perhatian yang serius dari pihak manajemen perusahaan terutama divisi *Human Resource Development* (HRD) karena berakibat negatif terhadap perusahaan jika tidak dengan segera ditangani (Prapti *et al.*, 2004). Tingginya *turnover intention* pada perusahaan merupakan permasalahan besar yang dihadapi perusahaan yang berdampak pada aktifitas dan produktifitas perusahaan. Menurut Kristanto dkk. (2014) salah satu penyebab karyawan mengambil keputusan untuk keluar dari organisasi adalah rendahnya kepuasan kerja. Keinginan untuk berpindah kerja dapat dipengaruhi oleh kepuasan kerja yang dirasakan di tempat kerja. Penyebab lain *turnover intention* adalah konflik pekerjaan-keluarga merupakan isu penting dalam dunia bisnis saat ini (Burke dan El-Kot, 2010). Konflik pekerjaan-keluarga nantinya bisa mempengaruhi *turnover intention* melalui kepuasan kerja.

Setiap karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan, pernah mengalami konflik pekerjaan keluarga. Hotel Sun Island adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan dan jasa perhotelan, yang kegiatan usahanya menyediakan kamar bagi para wisatawan dalam kota mau pun luar negeri. Bali merupakan salah satu pusat pariwisata di Indonesia dan Hotel Sun Island tiap tahunnya memiliki jumlah karyawan yang bervariasi setiap tahun. Bergerak dalam bidang perhotelan sangat memungkinkan Hotel Sun Island membutuhkan karyawan wanita untuk mengimbangi seluruh proses kegiatan perusahaan. Fokus penelitian ini dilakukan hanya ditujukan pada karyawan wanita di Hotel Sun Island, dikarenakan di Hotel Sun Island terdapat perbandingan jumlah karyawan

pria yang lebih banyak dibandingkan jumlah wanita, namun karyawan wanita memiliki tingkat *turnover* yang tinggi

Berikut data karyawan wanita dan pria di Hotel Sun Island periode 2014-2016 pada Tabel 1.

Tabel 1.
Data karyawan wanita dan pria Hotel Sun Island Kuta dan Legian periode 2014-2016

No	Hotel Sun Island	Tahun	Jumlah Karyawan		Karyawan Keluar		Karyawan Masuk	
			Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria
1	Hotel Sun Island Kuta	2014	23	53	8	6	15	11
		2015	30	58	11	7	21	10
		2016	40	61	14	5	10	6
2	Hotel Sun Island Legian	2014	19	108	6	2	4	4
		2015	17	110	6	1	5	2
		2016	16	111	7	4	2	1

Sumber : *Human Resource Development Hotel Sun Island, 2016*

Adapun data keluar-masuk karyawan wanita Hotel Sun Island tahun 2014 sampai 2016 pada Tabel 2.

Tabel 2.
Data *Turnover* karyawan wanita Hotel Sun Island Kuta dan Legian periode 2014-2016

Hotel Sun Island	Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun (Orang)	Jumlah Karyawan Akhir Tahun (Orang)	Rata-rata karyawan (3)=(1)+(2):2	Karyawan Keluar (4)	Karyawan Keluar (%) (5)=(4):(3) x100%
		(1)	(2)			
Hotel Sun Island Cabang Kuta	2014	23	15	30,5	8	26%
	2015	30	19	39,5	11	27,8%
	2016	40	26	53	14	26,4%
Hotel Sun Island Cabang Legian	2014	19	13	25,5	6	23,5%
	2015	17	11	22,5	6	26,6%
	2016	16	9	20,5	7	34,1%

Sumber : *Human Resource Development Hotel Sun Island, 2016*

Menurut Gillies (1994) (dalam Setiawan, 2013) turn-over karyawan dikatakan normal berkisar antara 5 -10 % per tahun, dikatakan tinggi apabila lebih dari 10%. Berdasarkan tabel diatas pada tahun 2016 pada Hotel Sun Island

Cabang Kuta dan Legian memiliki tingkat *turnover* yang tinggi karena mencapai 26,4% dan 34,1%. Dari data tersebut dapat disimpulkan adanya masalah *turnover* karyawan yang cukup serius dan dapat menimbulkan masalah dalam perusahaan, dan tidak menutup kemungkinan peningkatan *turnover* pada tahun berikutnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak *Human Resource Development* Hotel Sun Island Legian bahwa peningkatan keluar-masuk karyawan wanita terjadi karena pekerjaan yang membutuhkan waktu penyelesaian yang membuat karyawan wanita sulit memenuhi tanggung jawab terhadap keluarganya, permasalahannya dalam keluarga mengurangi konsentrasi untuk menyelesaikan pekerjaan, perbedaan tanggung jawab membuat bingung, sehingga menunjukkan sikap yang berbeda pada kedua peran yaitu sebagai karyawan di kantor dan sebagai anggota keluarga.

Salah satu masalah yang dihadapi karyawan adalah dengan banyaknya pekerjaan yang harus dikerjakan sesuai dengan waktu telah ditentukan (*deadline*). Adanya tuntutan peran pada pekerjaan yang dimana karyawan merasa adanya tekanan atas beban pekerjaan. Bagian *accounting* dan *room division* adalah bagian yang memiliki tekanan yang berlebih. Bagian *accounting* yang memiliki tanggungjawab untuk mengendalikan kegiatan operasional keuangan harus selalu mengkoordinir penyusunan laporan keuangan dan melakukan koreksi-koreksi tiap bulannya, sedangkan pada *room division* juga mengalami tekanan atas beban pekerjaan yang diberikan dan adanya tekanan waktu karena pada divisi ini mereka melakukan interaksi langsung terhadap tamu yang beragam dengan situasi kerja yang tidak menentu. Tekanan waktu juga dialami oleh beberapa karyawan

yang memiliki kesulitan untuk menukar *shift* pada karyawan lain bila karyawan tersebut memiliki hal yang mendesak untuk keperluan dikeluarga maupun dilingkungan luar hotel. Terutama pada karyawan wanita, banyaknya tekanan dalam pekerjaan dan waktu mempengaruhi peranan karyawan tersebut didalam keluarga.

Hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap konflik pekerjaan-keluarga *turnover intention* yang menunjukkan adanya *research gap* antara penelitian yang satu dengan yang lainnya. Penelitian sebelumnya dilakukan pada 335 responden dari empat Universitas Sektor Publik di Islam abad yang menemukan hasil bahwa terdapat hubungan positif signifikan antara konflik pekerjaan-keluarga dan *turnover intention* (Raza-ullah *et al.*, 2014). Erkmen dan Esen (2014) juga menunjukkan bahwa Konflik Pekerjaan-Keluarga berpengaruh terhadap *turnover intention* dengan tanggung jawab terhadap keluarga sebagai prediktor utama *turnover intention*. Terdapat hasil yang berbeda dalam penelitian yang dilakukan oleh Lathifah (2008) pada Auditor Kantor Akuntan Publik di Indonesia bahwa Konflik Pekerjaan-Keluarga tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*.

Waspodo dkk. (2013) melakukan penelitian pada PT. Unitex di Bogor yang menemukan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. (Yucel, 2012 ; Mahdi *et al.*, 2012), kedua penulis menyatakan terdapat pengaruh negatif kepuasan kerja terhadap *turnover intention*, namun Ningsih dan Arsanti (2014) membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.

Yuliana dan Yuniasanti (2013) menemukan bahwa terdapat hubungan negatif antara konflik pekerjaan-keluarga terhadap kepuasan kerja pada polisi wanita di Polres Kulon Progo. Penelitian oleh Anafarta (2011) melakukan riset yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Konflik Pekerjaan-Keluarga dan kepuasan kerja yang menghasilkan adanya hubungan yang rendah atau berbanding terbalik antara konflik pekerjaan-keluarga dan kepuasan kerja, tetapi terdapat hasil yang berbeda dari penelitian Susanto (2010) bahwa konflik pekerjaan-keluarga yang meliputi *job spouse conflict*, *job-parent conflict* dan *job-homemaker conflict* tidak mempunyai pengaruh negatif yang signifikan terhadap kepuasan kerja pengusaha wanita anggota IWAPI Cabang Kota Semarang.

Latifah (2008) kepuasan kerja merupakan masalah yang secara umum banyak dihasilkan dari pengujian dalam konflik pekerjaan-keluarga yang menimbulkan ketidakpuasan dalam pekerjaan. Konflik pekerjaan-keluarga terjadi jika tekanan – tekanan dari masalah keluarga dan masalah pekerjaan bertentangan dengan beberapa hal. Dalam Karatepe (2007) melaporkan bahwa konflik pekerjaan-keluarga berasosiasi secara negatif dengan konflik pekerjaan-keluarga di kalangan orang-orang penjualan. Adams *et al.* 1996; Kossek dan Ozeki 1998; Anderson *et al.* 2002 Boles *et al.* 2007 menemukan konflik pekerjaan-keluarga mempunyai hubungan negatif dengan kepuasan kerja. Abbot *et al.* 1998 mempertegas hubungan negatif antara konflik pekerjaan-keluarga dan kepuasan kerja, dalam Rantika dan Sunjoyo (2011) bahwa konflik antara tanggung jawab pekerjaan dan keluarga mengakibatkan rendahnya kepuasan kerja, meningkatnya absensi, menurunkan motivasi karyawan dan dalam jangka waktu tertentu dapat

mengakibatkan *turnover* karyawan yang meningkat. Penelitian lainnya yang dibuktikan antara *family* dan *work institute* mengidentifikasi bahwa pekerjaan yang tidak bisa menyeimbangkan antara keutuhan pekerjaan dengan tanggung jawab keluarga dan rumah tangga serta mengalami benturan terhadap hal tersebut maka akan menghasilkan penurunan kepuasan kerja (Netermeyer *et al.*, 2004)

H₁: Konflik Pekerjaan-Keluarga berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Kerja.

Penelitian mengenai hubungan antara konflik pekerjaan-keluarga dan *Turnover intention* menunjukan hasil yang tidak konsisten. Dalam situasi ini konflik pekerjaan-keluarga hal pertama yang mempengaruhi kepuasan kerja, selanjutnya mempengaruhi keinginan untuk meninggalkan pekerjaan. Good *et al.* 1988 menemukan hubungan langsung antara konflik pekerjaan-keluarga dengan *turnover intention*. Ghayyur dan Jamal (2012) dalam penelitiannya menyatakan bawa konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh positif dan signifikan dengan *turnover intention*. Grandey dan Cropanzano dalam Karatape *et al.* (2007) menyatakan Sebagai *Conservation of resource* (COR) menunjukkan, individu mungkin berpikir untuk mengubah situasi mereka ketika sumber daya mereka menjadi langka dan dengan demikian, individu mungkin lebih memilih untuk menjaga mereka yang terbatas sumber daya dengan berniat untuk meninggalkan organisasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa telah berkolerasi positif dengan niat untuk meninggalkan perusahaan. Hal ini diperkuat dengan adanya penelitian sebelumnya oleh (Blomme *et al.*, 2010) dalam penelitiannya menemukan hasil bahwa sejumlah besar karyawan yang berpendidikan tinggi tentang niat untuk

meninggalkan organisasi menemukan bahwa konflik pekerjaan-keluarga memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis penelitiannya adalah sebagai berikut:

H₂: Konflik Pekerjaan-Keluarga berpengaruh positif terhadap *Turnover intention*.

Karyawan yang semakin merasa puas dengan pekerjaannya maka akan semakin berkurang keinginan berpindah (Latifah 2008). Namun banyak studi yang dilakukan di negara-negara barat secara konsisten menunjukkan pengaruh negatif dan signifikan antara kepuasan kerja dan *turnover intention* di kalangan karyawan (Salleh *et al.*, 2012). Studi empiris (McClean & Andrew, 2000) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap absensi dan keinginan untuk berpindah karyawan. Pengaruh negatif yang dibuktikan oleh penelitian tersebut menjelaskan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja, maka terdapat kecenderungan rendahnya niat keluar dari perusahaan (Andini, 2006). Kepuasan kerja berpengaruh terhadap keputusan karyawan untuk tinggal atau meninggalkan organisasi, jika karyawan tidak puas dengan pekerjaan mereka, karyawan akan meninggalkan organisasi, begitupun sebaliknya jika karyawan percaya bahwa mereka diperlakukan secara adil dan mendapatkan penghargaan, mereka tidak mungkin meninggalkan organisasi (Aydogdu dan Asikgil, 2011). Park dan Kim (2009) juga menemukan bahwa kepuasan kerjaberhubungan signifikan dan negatif terhadap *turnover intention*. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis penelitiannya adalah sebagai berikut:

H₃: Kepuasan Kerja berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*

Pengaruh konflik peran terhadap keinginan keluar kerja karyawan menunjukkan kesimpulan mediasi yang bersifat berlawanan. Ini artinya bahwa peningkatan konflik peran yang dihadapi oleh karyawan ketika bekerja akan mempengaruhi penurunan kepuasan kerja. Shafer (2002) dan Gregson (1992) mengungkapkan kepuasan kerja berpengaruh secara negatif terhadap keinginan berpindah. Irzani (2014) memperoleh hasil analisis pengaruh langsung kepuasan kerja memediasi secara parsial negatif dengan keinginan keluar karyawan. Dari informasi di atas maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut :

H₄ : Kepuasan Kerja memediasi pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga terhadap *Turnover Intention*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian yang bersifat asosiatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih, Konflik Pekerjaan-Keluarga sebagai variabel eksogen, *Turnover Intention* sebagai variabel endogen serta Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan kuisioner sebagai instrument utama dan analisi jalur (*path analysis*) sebagai teknik analisis data. Lokasi penelitian ini adalah Hotel Sun Island yang berlokasi di Kuta dan Legian. Objek penelitian ini adalah Konflik Pekerjaan-Keluarga, *Turnover Intention* dan Kepuasan Kerja.

Variabel eksogen didalam penelitian ini adalah Konflik Pekerjaan-Keluarga (X). Konflik Pekerjaan-Keluarga adalah konflik yang terjadi pada individu akibat menanggung peran ganda, baik dalam pekerjaan (*work*) maupun keluarga (*family*), dimana karena waktu dan perhatian terlalu tercurah pada satu peran saja

diantaranya (biasanya pada peran dalam dunia kerja), sehingga tuntutan peran lain (dalam keluarga) tidak dapat terpenuhi dengan maksimal menurut Susanto (2010).

Variabel endogen di dalam penelitian ini adalah variabel *Turnover Intention* (Y). *Turnover intention* adalah suatu keinginan untuk berhenti dari perusahaan karena niat pindah ke perusahaan lainnya (Rivai dan Sagala, 2011:238). Variabel mediasi di dalam penelitian ini adalah variabel Kepuasan Kerja (M). Kepuasan Kerja adalah mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut (Anandiyas, 2016).

Data kuantitatif merupakan kata yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2012:13). Data kuantitatif dalam penelitian ini adalah jumlah karyawan serta skor jumlah kuisioner yang telah ditabulasikan dengan pembobotan jawaban responden yang terdiri dari data *turnover intention*, kepuasan kerja dan konflik pekerjaan keluarga. Data kualitatif merupakan data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar (Sugiyono, 2012:13). Data kualitatif dalam penelitian ini adalah wawancara, hasil observasi dan sejarah Hotel Sun Island.

Sumber primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara, serta jawaban dari hasil kuisioner yang disebarkan kepada responden. Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari internal, yaitu keberadaan perusahaan, jumlah karyawan, sejarah perusahaan, dan struktur organisasi.

Tabel 3.
Daftar karyawan wanita di Hotel Sun Island Kuta dan Legian

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah Karyawan
1	<i>Guest Service Agent</i>	4
2	<i>Assistant FO Manager</i>	2
3	<i>Guest Service Agent</i>	2
4	<i>Order Taker</i>	2
5	<i>Waitress</i>	18
6	<i>Commis II</i>	2
7	<i>AR & Income Auditor</i>	4
8	<i>Account Payable</i>	2
9	<i>Income Auditor</i>	2
10	<i>Engineering Administrator</i>	2
11	<i>Reservation</i>	2
12	<i>Executive Secretary</i>	2
13	<i>PR Manager</i>	2
14	<i>Assistant E-commerce</i>	2
15	<i>E-Commerce Manager</i>	2
16	<i>Wedding & MICE Coordinator</i>	2
17	<i>Sales Executive</i>	2
18	<i>Trainer officer</i>	2
Total		56

Sumber :Human Resource Development Hotel Sun Island, 2016

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner, yang dilakukan yang ada hubungannya dengan tujuan penelitian untuk kemudian dibagikan kepada sejumlah responden yang telah ditetapkan.

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan penelitian untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2006 : 72). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan wanita yang bekerja pada Hotel Sun Island Kuta dan Legian yang berjumlah 56 orang. Metode pengumpulan sampel menggunakan semua anggota populasi sebagai responden yang disebut dengan sampel jenuh.

Teknik CFA ditujukan untuk mengestimasi measurement model, menguji unidimensionalitas dari konstruk-konstruk eksogen dan endogen. Model CFA dari

masing-masing variabel penelitian, yaitu Konflik Pekerjaan-Keluarga (X), Kepuasan Kerja (M) dan *Turnover Intention* (Y). Korelasi *Kaiser Meyer Olkin* (KMO) atau *Barlett's test* pada analisis faktor akan menunjukkan validitas konstruk dari analisis faktor. KMO minimal 0,5 dan nilai KMO dibawah 0,5 menunjukkan bahwa analisis faktor tidak dapat digunakan. Faktor dipertimbangkan apabila *eigen value* bernilai lebih dari satu (1) dan varian kumulatifnya minimal 60 persen untuk penelitian-penelitian ilmu sosial (Latan, 2012:46).

Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini berupa teknik analisis jalur (path analysis). Menurut Utama (2011:156), analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linier berganda, untuk menaksir hubungan kualitas antar variabel yang berjenjang berdasarkan teori.

Substruktur 1

$$M = \alpha_1 + \rho_1 X + e_1 \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan :

- M = variabel kepuasan kerja
- α_1 = nilai konstanta
- ρ_1 = koefisien regresi variabel konflik pekerjaan-keluarga terhadap kepuasan kerja
- X = konflik pekerjaan-keluarga
- e_1 = *error of term* atau variabel pengganggu

Substruktur 2

$$Y = \alpha_2 + \rho_2 X + \rho_3 M + e_2 \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan :

- X = konflik pekerjaan keluarga
- M = kepuasan kerja
- Y = variabel *turnover intention*
- α_2 = nilai konstanta

- ρ_2 = koefisien regresi variabel konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh langsung terhadap *turnover intention*
 ρ_3 = koefisien regresi variabel kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap *turnover intention*
 e_2 = *error of term* atau variabel pengganggu

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknik pengumpulan data melalui kuisioner yang digunakan terdiri dari pernyataan berdasarkan variabel Konflik Pekerjaan-Keluarga, kepuasan kerja dan *turnover intention*. Mendeskripsikan penilaian responden mengenai variabel-variabel dalam penelitian perlu dilakukan konvensi, di mana jawaban responden digolongkan ke dalam beberapa skala pengukuran dihitung dengan $\{(5-1):5\} = 0,8$ maka kriteria pengukurannya sebagai berikut:

- 1,00 – 1,80 = sangat buruk/rendah
 1,81 – 2,60 = buruk/rendah
 2,61 – 3,40 = cukup
 3,41 – 4,20 = baik/tinggi
 4,21 – 5,00 = sangat baik/ sangat tinggi

Tabel 4.
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Konflik Pekerjaan-Keluarga

No	Pernyataan	Distribusi Jawaban					Rata – Rata	Ket
		SS	S	N	TS	STS		
1.	Pekerjaan saya membutuhkan waktu sehingga saya sulit memenuhi tanggung jawab terhadap keluarga.	8	6	20	22	0	3,00	Cukup
2.	Permasalahan keluarga membuat tidak konsentrasi dalam menyelesaikan pekerjaan.	7	13	17	19	0	3,14	Cukup
3.	Perbedaan tanggung jawab membuat bingung, sehingga menunjukkan sikap yang berbeda pada kedua peranyaitu sebagai karyawan di kantor dan sebagai anggota keluarga di rumah.	3	16	12	25	0	2,94	Cukup
Rata – Rata Keseluruhan Variabel Konflik Pekerjaan-Keluarga							3,02	Cukup

Sumber: Data Primer Diolah, 2017

Tabel 4 menunjukkan distribusi jawaban responden terhadap Konflik Pekerjaan-Keluarga pada Hotel Sun Island dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,14 pada pernyataan saya kehilangan konsentrasi dalam menyelesaikan pekerjaan akibat tekanan waktu yang diberikan ($X_{1.2}$) dan untuk nilai rata-rata terendah sebesar 2,94 pada pernyataan perbedaan tanggung jawab membuat bingung, sehingga menunjukkan sikap yang berbeda pada kedua peran yaitu sebagai karyawan di kantor dan sebagai anggota keluarga di rumah ($X_{1.3}$). Jumlah nilai rata-rata untuk variabel Konflik Pekerjaan-Keluarga sebesar 3,02 termasuk dalam kriteria cukup

Tabel 5.
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja

No	Pernyataan	Distribusi Jawaban					Rata – Rata	Ket
		SS	S	N	TS	STS		
1.	Saya ditugaskan sesuai dengan keahlian saya	13	30	8	5	0	3,91	Baik
2.	Saya menerima gaji sesuai dengan beban kerja	9	27	17	3	0	3,75	Baik
3.	Saya mendapat kesempatan untuk promosi jabatan	14	20	12	10	0	3,67	Baik
4	Pimpinan selalu memberikan pengarahan kepada karyawan.	11	25	13	7	0	3,71	Baik
5	Hubungan kerja saya dengan rekan kerja baik	11	26	11	8	0	3,71	Baik
Rata – Rata Keseluruhan Variabel Kepuasan Kerja							3,75	Baik

Sumber: Data Primer Diolah, 2017

Tabel 5 menunjukkan distribusi jawaban responden terhadap kepuasan kerja pada Hotel Sun Island dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,91 pada pernyataan saya ditugaskan sesuai dengan keahlian saya ($M_{1.1}$) dan untuk nilai rata-rata terendah sebesar 3,67 pada pernyataan saya merasa puas dengan kesempatan untuk memperoleh promosi jabatan ($M_{1.3}$). Jumlah nilai rata-rata untuk variabel kepuasan kerja sebesar 3,75 termasuk dalam kriteria baik.

Tabel 6.
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel *Turnover Intention*

No	Pernyataan	Distribusi Jawaban					Rata – Rata	Ket
		SS	S	N	TS	STS		
1.	Saya sering berpikir untuk keluar dari perusahaan	8	8	15	25	0	2,98	Cukup
2.	Saya merasa kurang cocok berada di perusahaan ini	10	13	7	26	0	3,12	Cukup
3	Saya mempunyai keinginan untuk keluar dari perusahaan	7	11	17	21	0	3,07	Cukup
4	Saya akan mencari pekerjaan lain di tahun depan	4	16	25	11	0	3,23	Cukup
5	Saya akan mengevaluasi untuk menemukan pekerjaan lain	6	9	31	10	0	3,19	Cukup
Rata – Rata Keseluruhan Variabel <i>Turnover Intention</i>							3,11	Cukup

Sumber: Data Primer Diolah, 2017

Tabel 6 menunjukkan distribusi jawaban responden terhadap *turnover intention* pada Hotel Sun Island dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,23 pada pernyataan saya akan mencari pekerjaan lain di tahun depan ($Y_{1.4}$) dan untuk nilai rata-rata terendah sebesar 2,98 pada pernyataan saya sering berpikir untuk keluar dari perusahaan tempat saya kerja ($Y_{1.1}$). Jumlah nilai rata-rata untuk variabel *turnover intention* sebesar 3,11 termasuk dalam kriteria cukup.

Teknik analisis faktor konfirmatori (CFA) dilakukan untuk mengetahui apakah indikator-indikator tiap variabel dapat mengkonfirmasikan variabel. Analisis faktor konfirmatori akan mengelompokan indikator-indikator dalam satu faktor. Jika semua indikator merupakan indikator konstruk maka dengan sendirinya akan dikelompokan menjadi satu dengan *loading factor* yang tinggi atau lebih besar 0,5. Komponen yang terbentuk dari kumpulan item pada sebuah variabel baru yang mewakili kumpulan item tersebut.

Berdasarkan Tabel 7 nilai dari *loading factor* dari masing-masing indikator variabel X > 0,5 nilai dari KMO dari variabel konflik pekerjaan-keluarga sebesar

0,723 lebih dari 0,5 , dan nilai dari cumulative variance 80,992 persen >60 persen yang berarti keseluruhan indikator variabel X dapat digunakan.

Tabel 7.
Uji CFA Pada Variabel X

Indikator Variabel	Loading Faktor	Keterangan
X1	0,824	Valid
X2	0,677	Valid
X3	0,700	Valid
KMO	:0,723	
Cumulative variance	:80,992	

Sumber: Data Diolah Penelitian, 2017

Berdasarkan Tabel 8 nilai dari *loading faktor* dari masing-masing indikator variabel X > 0,5 nilai dari KMO dari variabel kepuasan kerja sebesar 0,847 lebih dari 0,5 , dan nilai dari cumulative variance 74,919 persen >60 persen yang berarti keseluruhan indikator variabel M dapat digunakan.

Tabel 8.
Uji CFA Pada Variabel Y

Indikator Variabel	Loading Faktor	Keterangan
M1	0,919	Valid
M2	0,832	Valid
M3	0,847	Valid
M4	0,820	Valid
M5	0,834	Valid
KMO	:0,847	
Cumulative variance	:74,919	

Sumber: Data Diolah Penelitian, 2017

Tabel 9.
Uji CFA Pada Variabel M

Indikator Variabel	Loading Faktor	Keterangan
Y1	0,915	Valid
Y2	0,887	Valid
Y3	0,881	Valid
Y4	0,895	Valid
Y5	0,888	Valid
KMO	:0,893	
Cumulative variance	:78,150	

Sumber: Data Diolah Penelitian, 2017

Berdasarkan Tabel 9 nilai dari *loading faktor* dari masing-masing indikator variabel X > 0,5 nilai dari KMO dari variabel konflik pekerjaan-

keluarga sebesar 0,893 lebih dari 0,5 , dan nilai dari cumulative variance 78,150 persen >60 persen yang berarti keseluruhan indikator variabel Y dapat digunakan.

Tabel 10.
Hasil Analisis Jalur (Regresi Substruktur 1)

Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>		Sig.
		B	Std. Error	Beta	T	
1	(Constant)	-7,097E-16	,115		,000	1,000
	REGR factor score X	-,527	,116	-,527	-4,560	,000
R²					0,527	
F Hitung					20,791	
Sig. F					0,000	

Sumber: Data Diolah Penelitian, 2017

$$M = \rho_1 X + e_1$$

$$M = -0.527 X + e_1$$

Variabel X memiliki koefisien regresi sebesar -0.527 berarti konflik pekerjaan-keluarga memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Tabel 11.
Hasil Analisis Jalur (Regresi Substruktur 2)

Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>		Sig.
		B	Std. Error	Beta	T	
1	(Constant)	1,907E-16	,066		,000	1,000
	REGR factor score X	,323	,078	,323	4,144	,000
	REGR factor score M	-,662	,078	-,662	-8,501	,000
R²					0,876	
F Hitung					87,673	
Sig.F					0,000	

Sumber: Data Diolah Penelitian, 2017

$$Y = \rho_2 X + \rho_3 M + e_2$$

$$Y = 0,323 X - 0.662 M + e_2$$

Berdasarkan model substruktur 1 dan substruktur 2, maka dapat disusun model diagram jalur akhir. Sebelum menyusun model diagram jalur akhir, terlebih dahulu dihitung nilai *standard error* sebagai berikut:

$$e_i = \sqrt{1 - R_i^2} \dots\dots\dots (3)$$

$$e_i = \sqrt{1 - R_1^2}$$

$$e_1 = \sqrt{1 - 0,527^2} = 0,277 \dots\dots\dots (4)$$

$$e_2 = \sqrt{1 - R_2^2}$$

$$e_2 = \sqrt{1 - 0,876^2} = 0,767$$

Berdasarkan perhitungan pengaruh *error* (e_i), didapatkan hasil pengaruh *error* (e_1) sebesar 0,277 dan pengaruh *error* (e_2) sebesar 0,767. Hasil koefisien determinasi total adalah sebagai berikut :

$$R^2_m = 1 - (e_1)^2 (e_2)^2 \dots\dots\dots (5)$$

$$= 1 - (0,277)^2 (0,767)^2$$

$$= 1 - (0,076) (0,588)$$

$$= 1 - 0,044 = 0,95$$

Berdasarkan determinasi total sebesar 0,95 mempunyai arti bahwa sebesar 95 persen variasi Y dipengaruhi oleh variasi X dan variasi M, sedangkan sisanya sebesar 5 persen dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan di dalam model. Berdasarkan hasil analisis pengaruh X terhadap M diperoleh nilai Sig. t sebesar 0,000 dengan nilai koefisien beta -0,527. Nilai Sig. t 0,000 < 0,05 mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa konflik pekerjaan-keluarga memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan analisis pengaruh X terhadap Y diperoleh nilai Sig. t sebesar 0,000 dengan nilai koefisien beta 0,323. Nilai Sig. t 0,000 < 0,05 mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa Konflik Pekerjaan-Keluarga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap

turnover intention. Berdasarkan analisis pengaruh M terhadap Y diperoleh nilai Sig. t sebesar 0,000 dengan nilai koefisien beta -0,662. Nilai Sig. t $0,000 < 0,05$ mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*.

Untuk menguji signifikansi kepuasan kerja sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara variabel konflik pekerjaan-keluarga dan *turnover intention* maka digunakan uji sobel (Baron dan Kenny, 1968) sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Z &= \frac{ab}{\sqrt{b^2 Sa^2 + a^2 Sb^2 + Sa^2 Sb^2}} \dots\dots\dots (6) \\
 &= \frac{(-0,527)(-0,662)}{\sqrt{(-0,662)^2(0,116) + (-0,527)^2(0,078) + (0,116)^2 + (0,078)^2}} \\
 &= \frac{0,348}{\sqrt{(0,006) + (0,002) + (0,000082)}} \\
 &= \frac{0,348}{\sqrt{(0,008)}} \\
 &= 3,98
 \end{aligned}$$

Keterangan:

- a = koefisien regresi dari variabel bebas (X) terhadap variabel mediasi (M)
- Sa = standard eror dari a
- b = koefisien regresi dari variabel mediasi (M) terhadap variabel dependen (Y)
- Sb = standard eror dari b

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan perbandingan nilai z hitung sebesar $3,98 > z$ tabel sebesar 1,96, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya

bahwa peran kepuasan kerja secara positif memediasi pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap *turnover intention* pada karyawan wanita Hotel Sun Island.

Tabel 12.
Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung serta Pengaruh Total X, M, dan Y

Pengaruh Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh tidak langsung melalui M (p1 x p3)	Pengaruh Total
X→ M	-0,527		-0,527
M→ Y	- 0,662		-0,662
X→ Y	0,323	0,348	0,671

Sumber: Data Diolah Penelitian, 2017

Hasil penelitian menunjukkan konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Artinya semakin tinggi konflik pekerjaan-keluarga yang terjadi pada karyawan maka kepuasan kerja yang dirasakan karyawan tersebut akan rendah. Hasil ini sejalanannya penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Soeharto (2010) yang menyatakan bahwa semakin besar konflik pekerjaan-keluarga yang dialami oleh karyawan, maka akan semakin rendah kepuasan kerja yang dirasakan. Abbot *et al.* (1988). mempertegas hubungan negatif antara konflik kerja-keluarga dan kepuasan kerja, dalam Rantika dan Sunjoyo (2011) bahwa rendahnya kepuasan kerja diakibatkan adanya konflik antara tanggung jawab pekerjaan dan keluarga.

Hasil penelitian menunjukkan konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Artinya tingginya konflik pekerjaan-keluarga yang dirasakan oleh karyawan dapat mempengaruhi keinginan keluar dari perusahaan, sehingga semakin tinggi konflik pekerjaan-keluarga maka semakin tinggi pula *turnover intention* yang dirasakan karyawan. Hasil ini sejalanannya penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Lathifah (2008) yang menyatakan bahwa adanya

konflik pekerjaan-keluarga cukup berpengaruh dengan *turnover intention* sehingga karyawan tersebut akan meninggalkan perusahaan. Hal ini diperkuat dengan adanya penelitian sebelumnya oleh Blomme *et al.* (2010) dalam penelitiannya menemukan hasil bahwa sejumlah besar karyawan yang berpendidikan tinggi tentang niat untuk meninggalkan organisasi menemukan bahwa konflik pekerjaan-keluarga memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention*.

Hasil penelitian menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Andini (2013) yang menyatakan kepuasan kerja akan berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Park dan Kim (2009) juga menyatakan bahwa kepuasan kerja berhubungan signifikan dan negatif terhadap *turnover intention*. Pengaruh negatif yang dibuktikan oleh peneliti tersebut berupaya menjelaskan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja, maka terdapat kecenderungan rendahnya niat keluar dari perusahaan (Andini, 2006). Kepuasan kerja berpengaruh terhadap keputusan karyawan untuk tinggal atau meninggalkan organisasi, jika karyawan tidak puas dengan pekerjaan mereka, karyawan akan meninggalkan organisasi, begitupun sebaliknya jika karyawan percaya bahwa mereka diperlakukan secara adil dan mendapatkan penghargaan, mereka tidak mungkin meninggalkan organisasi (Aydogdu dan Asikgil, 2011).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran mediasi kepuasan kerja pada pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap *turnover intention* adalah positif signifikan. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi konflik pekerjaan-keluarga,

maka semakin rendah kepuasan kerja serta semakin rendah kepuasan kerja maka semakin tinggi *turnover*. Hasil penelitian ini sejalan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Irzani (2014) memperoleh hasil bahwa kepuasan kerja memediasi secara parsial dan positif pada pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap keinginan keluar karyawan. Shafer (2002) dan Gregson (1992) mengungkapkan kepuasan kerja berpengaruh secara negatif terhadap keinginan berpindah. Irzani (2014) memperoleh hasil bahwa analisis pengaruh langsung menyimpulkan bahwa kepuasan kerja memediasi secara parsial negatif dengan keinginan keluar karyawan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja pada karyawan wanita Hotel Sun Island. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi konflik pekerjaan-keluarga, maka kepuasan kerja karyawan akan semakin rendah. Konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh positif terhadap *turnover intention* pada karyawan wanita Hotel Sun Island. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi konflik pekerjaan-keluarga yang dirasakan, maka semakin tinggi pula tingkat *turnover intention* karyawan. Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* pada karyawan Hotel Sun Island. Hal ini menunjukkan semakin rendah kepuasan kerja karyawan, maka semakin tinggi tingkat *turnover intention* karyawan. Konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh positif parsial terhadap *turnover intention* melalui mediasi kepuasan kerja karyawan pada karyawan wanita Hotel Sun Island. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi

konflik pekerjaan-keluarga, maka semakin rendah kepuasan kerja karyawan dan menyebabkan tingkat *turnover* karyawan akan semakin meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian, hasil pembahasan serta kesimpulan, maka saran yang dapat diberikan adalah perusahaan harus meningkatkan kepuasan karyawan sehingga konflik kerja keluarga akan menurun dan akan berdampak pada menurunnya *turnover intention*. Perusahaan sebaiknya memperhatikan kondisi kerja karyawan dan memberikan berbagai pelatihan serta diadakan *rolling pekerjaan* setiap tahunnya, sehingga karyawan tidak merasa bosan terhadap pekerjaannya. Perusahaan sebaiknya lebih memperhatikan karyawan dengan memberikan beberapa fasilitas kerja serta dapat memberikan kebutuhan yang baik bagi karyawan, sehingga karyawan tetap bertahan bekerja di dalam perusahaan. Perusahaan harus bertindak lanjut, perusahaan harus mencari tahu apa penyebabnya dengan melakukan komunikasi dengan seluruh karyawan, sehingga mereka memperoleh umpan balik dari survey tersebut. Hasilnya akan ditindak lanjut dalam bentuk kebijakan baru yang dapat memperbaiki kepuasan kerja, sehingga karyawan juga dapat memperbaiki perilaku mereka sesuai dengan harapan perusahaan.

REFERENSI

- Abbot, J., Cieri, and Iverson, R.D. 1998. Costing Turnover : Implication Of Work Family Conflict At Management. *Level Asia Pasifict Journal Of Human Resource*, 36(1): 25-43.
- Adams, G.A., L.A. King., and D. W. King. 1996. "Relationship of Job and Family Involvement, Family Social Support, and Work Family Conflict with Job and Life Satisfaction". *Journal of Applied Psychology*, 8(4): 411-420.
- Amstad, F.T., Meier, L.L., Fasel, U., Elfering, A., and Semmer, N. K. 2011. Ameta-analysis of work family-conflict and various outcomes with a special

- emphasis on cross-domain relations. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(9): 151-169.
- Anafarta, Nilgün. 2011. The Relationship between Work-Family Conflict and *Job Satisfaction: A Structural Equation Modeling (SEM) Approach*. *International Journal of Business and Management*, 6(4): 168-177.
- Anandiyas, Khoirunnisa Retnaningrum. 2016. Pengaruh work-family conflict terhadap kepuasan kerja dan kinerja (Studi pada perawat wanita RSUD Wonosari Yogyakarta). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 36 (1): 74-75
- Andini, Rita. 2006. Analisis Pengaruh Kepuasan Gaji, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi terhadap Turnover intention. *Thesis*. Program Studi Magister Management, Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Aydogdu, S. and Asikgil, B. 2012. An Empirical Study of the Relationship among Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover intention. *International Journal of Management and Marketing*, 1 (3): 43-53.
- Blomme, R. J., Rheed, A. V. and Tromp, D. M. 2010. Work-Family Conflict A Cause for Turnover intentions in The Hospitality Industry. *Tourism and Hospitality Research*, 10 (4): 269-285.
- Boles, J., Madupalli R., Rutherford, B. and Wood J.A. 2007. The relationship of facets of sales person Job Satisfaction with affective organizational commitment. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 22(5): 311-321.
- Burke, R. J. and El-Kot, E. G. 2010. Correlates of work family conflict. Among managers in Egypt. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 3(2): 113-131.
- Chou, Kang Chiu., Chi, Sheng Chien., Chieh, Peng Lin. and Ching Yun Hsiao. 2005. Understanding hospital employee job stress and turnover intentions in a practical setting: The moderating role of locus of control. *The Journal of Management Development*, 24 (10): 837-855.
- Erkmen, Turhan. and Emel Esen. 2014. Work Family, Family Work Conflict and Turnover intentions Among The Representatives of Insurance Agencies. *Journal of Business, Economics and Finance*, 3(3): 302-312.
- Ghayyur. M. and Waseef. J. 2012. Work-Family Conflict: A Case of Employees Turnover intention. *International Journal of Social Science and Humanity*, 2 (3): 11-13.
- Gregson, T. 1992. "An Investigation of The Causal Ordering of Job Satisfaction and Organizational Commitment In Turnover Models in Accounting". *Behavior Research in Accounting*, 4(3): 88-95.

- Hasibuan, Malayu SP. 2007. *Organisasi dan Motivasi* Jakarta: Bumi Aksara.
- Irzani, Dwi., Andre Dwijanto Witjaksono. 2014. Pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap keinginan keluar karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada PT. Asuransi Raksa Pratikarsa di Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(1): 272-273
- Karatape, M. Osman., Orhan Uludag. 2007. Conflict, exhaustion, and motivation: A study offrontline employeesin Northern Cyprus hotels. *Hospitality Managemen t2*, 6(3): 645-665.
- Kristanto, Sentot., I. Ketut Rahyuda. dan I. Gede Riana. 2014. "Pengaruh Keadilan Organisasional terhadap Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Komitmen, Dan Intensi Keluar di PT Indonesia Power UPB Bali. *E-jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 3(06): 25-80
- Laksmi, Nimas Ayu Putri., Coolichul Hadi. 2012."Hubungan antara Konflik Peran Ganda (Work Family Conflict) dengan Kepuasan Kerja pada Karyawan bagian Produksi PT.X". *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 1(2): 69-70
- Lathifah, I. 2008. Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga terhadap Turnover intention dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (*study Empiris pada Auditor Kantor Akuntan Publik di Indonesia*).
- Mahdi, A. F., Zin, M. Z., Nor, M. M., Sakat, A. A., and Naim, A., S. 2012. The Relationship Between Job Satisfaction and Turnover intention. *American Journal of Applied Sciences*, 9(9): 1518-1526.
- McClellan, L., Andrew, T. 2000. Commitment, Satisfactions, Stress and Control Among Social Service Managers and Social Workers in the Uk. *In :Administration in Social Work*, 23(3/4): 93-117.
- Netermeyer, R.G., Brashear Alenjandro, T., Boles, J.S. 2004. A crossnational Model Of Job-related Outcome of Work Role and Family Role variables: a retail sales context. *In: Journal of the Academy of Marketing, Science*, 32(1): 49-60.
- Ningsih, Febru Rida dan Tutuk Ari Arsanti. 2014. Pengaruh Job Satisfaction terhadap OCB dan Turnover intention. *BENEFIT Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 18(1): 41-48
- Park Jae San and Kim Tae Hyun. 2009. "Do Types of Organizational Culture Matter in Nurse Job Satisfaction and Turnover Intention?". *Emerald Group Publishing Limited*, 22(1): 20-38.
- Prapti Iriana, Y., Lilis Endang Wijayanti. dan Inin Listyorini. 2004. Pengaruh Faktor Job Insecurit, Kepuasan kerja, Komitmen Organisasi terhadap Turnover Intention Akuntan Pendidik. *Kompak*, 11(8): 284-296.

- Rantika, Renny dan Sunjoyo. 2011. Pengaruh Konflik Kerja-Keluarga Terhadap Komitmen Organisasi yang Dimediasi oleh Kepuasan Kerja Pada Profesi Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) DR. Moewardi Surakarta. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 2 (4): 28-43.
- Raza-ullah,K., Muhammad., Nabila Nazir., Sarwat Kazmi., Ayesha Khalid., Talat Mahmood Kiyani and Asif Shahzad. 2014. Work Family Conflict and Turnover intention: Mediating Effect of Stress. *Internasional Journal of Humanities and Social Scienc*, 4(5): 92-100
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik .*Edisi Kedua*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Roboth, Jane Y. 2015. “Analisis Work Family Conflict Stres Kerja Dan Kinerja Wanita Berperan Ganda Pada Yayasan Compassion East Indonesia”. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 3(1): 33-46.
- Salleh, R., Nair, M. S. and Harun, H. 2012. Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover intention: A Case Study on Employees of a Retail Company in Malaysia. *World Academy of Science, Engineering, and Technology*, 72(36): 210-217.
- Shafer, W.E., Park, J.L., Liao, M.W. 2002, “Professionalism, Organizational Professional Conflict and Work Outcomes”. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 15(2): 46-67
- Sugiono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto. 2010. Analisis Pengaruh Konflik Kerja-Keluarga terhadap Kepuasan Kerja Pengusaha Wanita di Kota Semarang. *Ase*, 12(1): 75-85.
- Yucel, Ilhami. 2012. Examining the Relationship among Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover intention: An Empirical Study. *International Journal of Business and Management*, 7(20): 44-58.
- Yuliana, Evy Siska dan Reny Yuniasanti. 2013. Hubungan Antara Konflik PekerjaanKeluarga dengan Kepuasan Kerja pada Polisi Wanita di POLRES Kulon Progo. *Jurnal Sosio Humaniora*, 4(5): 62-73.